



**ATU Consulting®**

*training and beyond*

[www.atuconsulting.ro](http://www.atuconsulting.ro)



# Călătoria despre Feedback

Espresso Training dezvoltat special pentru



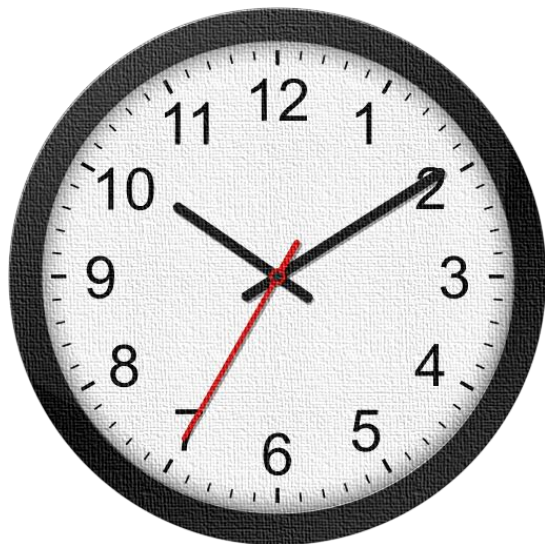
Trainer: **Gabriela HUM**

Cluj-Napoca, octombrie 2022

# Călătoria despre Feedback

- ET1 – Feedback pe 5 degete
- ET2 – Cum primesc feedback și îmi gestionez emoțiile
- ET3 – Ce mă irită la ceilalți și de ce? Core quadrant





**Vom lucra două secvențe de câte aprox 2 ore astfel:**

- **15:00 – 16:45**
- **pauză de 15 min**
- **17:00 – 19:00**

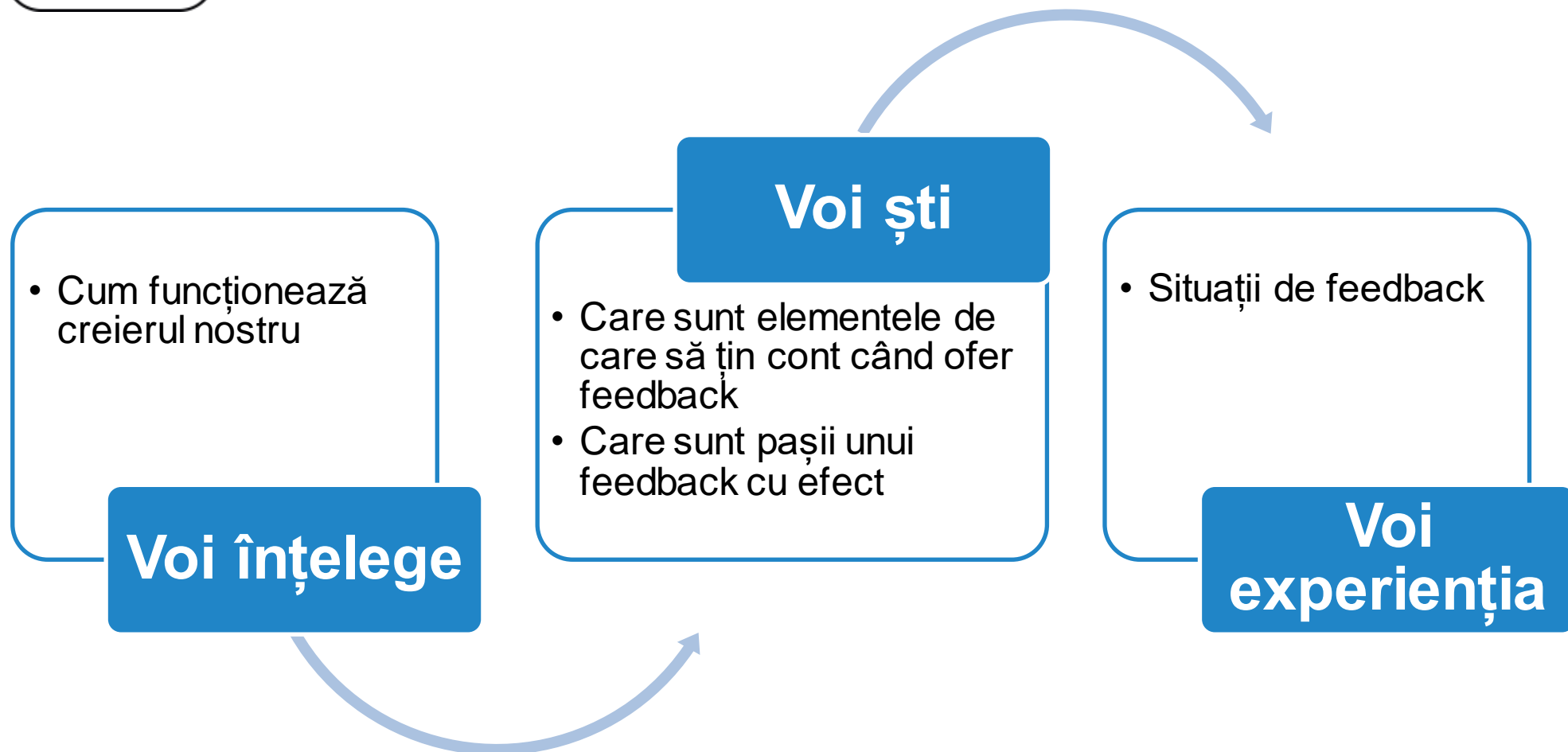
# Copacul așteptărilor





# Obiective ET1

## Feedback pe 5 degete





# Agenda

**Surprizele creierului**  
**Exercițiu + feedback**  
**Feedback pe 5 degete**  
**Exercițiu + feedback**





# Agenda

## **Surprizele creierului**

Exercițiu + feedback

Feedback pe 5 degete

Exercițiu + feedback

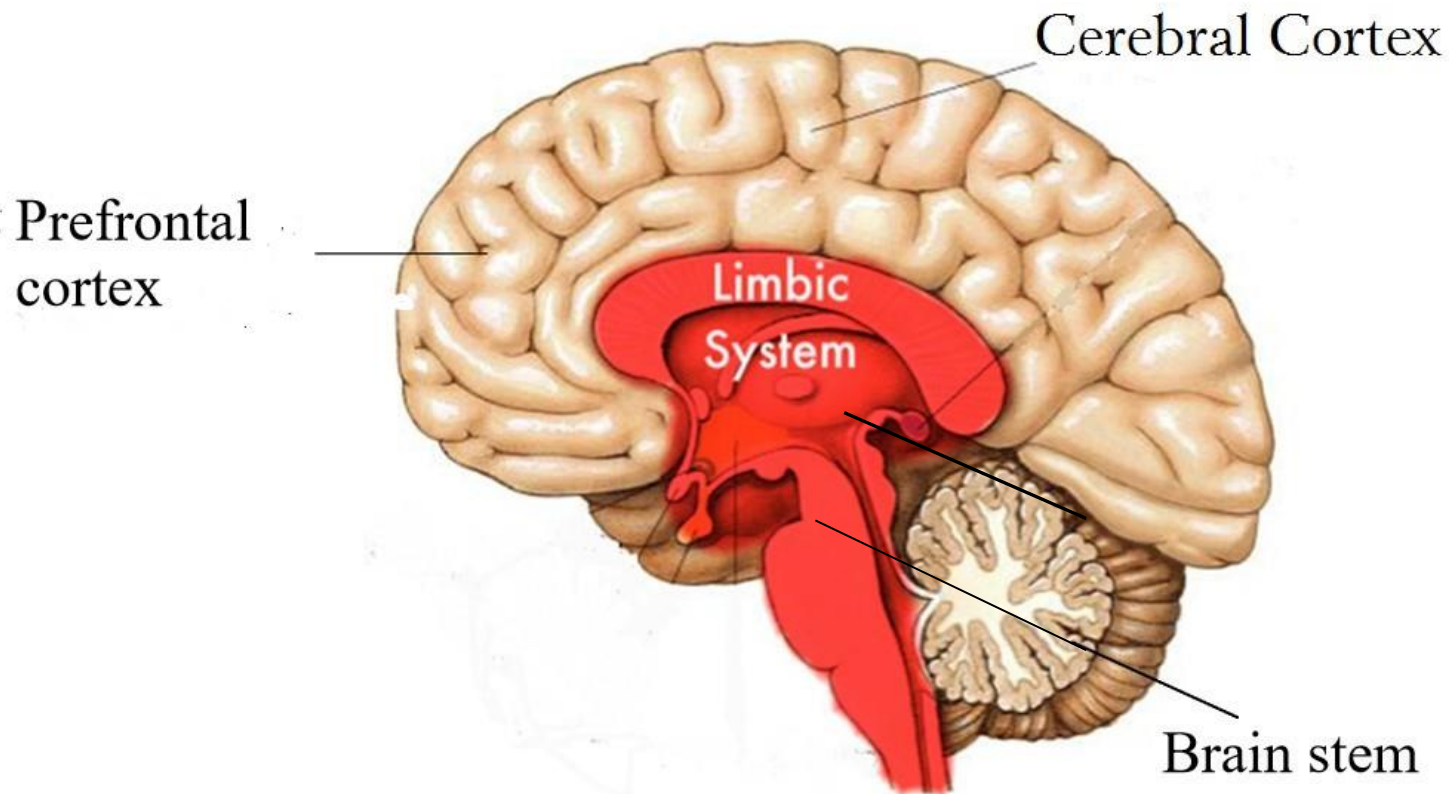




# Surprizele creierului

***A-i învăța pe oameni despre cum funcționează propriul creier are un efect profund asupra modului în care se înțeleg pe ei înșiși și pe ceilalți.***

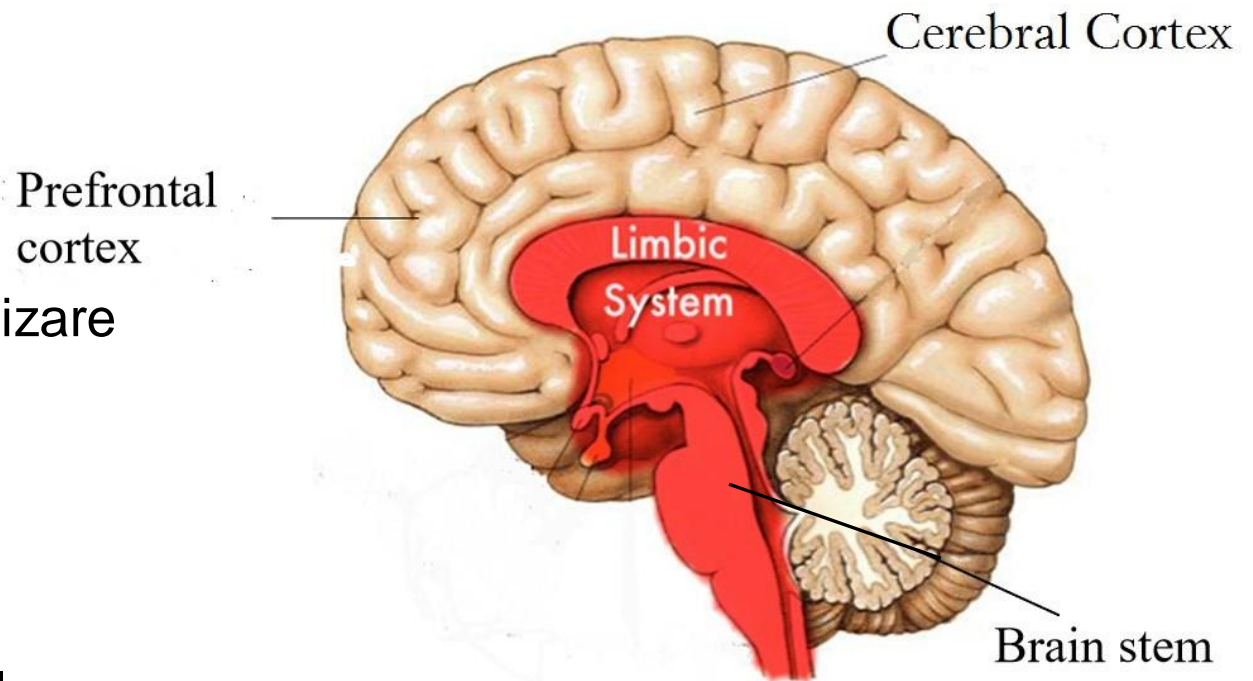
David Rock



# Surprizele creierului

## Cortexul prefrontal

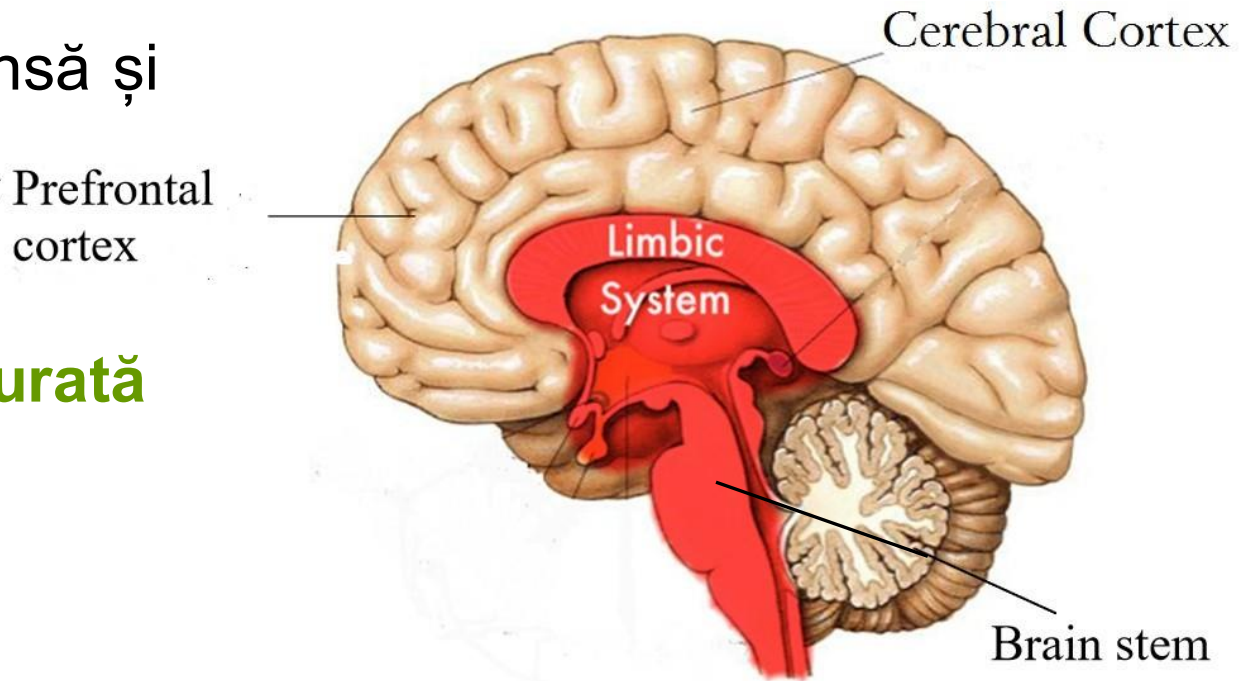
- Funcții executive
  - Înțelegere
  - Decizie
  - Planificare și organizare
  - Memoria de lucru/  
scurtă durată
  - Speranță
- Inhibiție
  - Controlul impulsurilor
  - Shiftare atențională
  - Controlul emoțional



# Surprizele creierului

## Sistemul limbic

- Sistemul de recompensă și pedeapsă/amenințare
- Memoria procedurală
- **Memoria de lungă durată**
- **Generarea emoțiilor**
- Generarea mișcărilor
- Poarta senzațiilor





# Surprizele creierului

- **Supraviețuirea! - Protecția** față de pericole / amenințări (nou, ambiguu, incert, critică)
- **Salvarea de energie! - Automatizarea** a cât mai multe procese

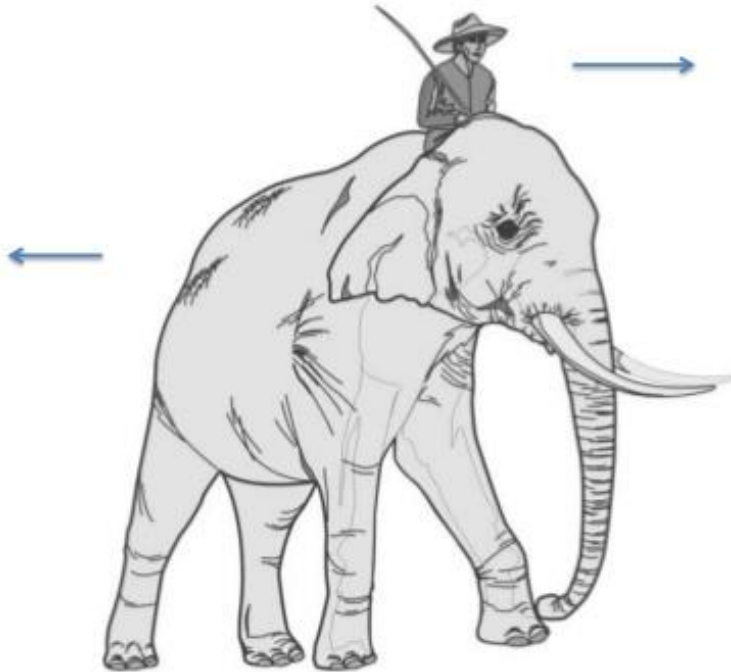
## Principiile creierului!

- **Bad is stronger than good!**
- **First - minimize danger, second - maximize reward!**



# Surprizele creierului

## The Elephant & The Rider



**Elefantul** și **călărețul**

**Pe cine duc cu mine?**

**Cu cine am de-a face?**







# Agenda

Surprizele creierului

**Exercițiu + feedback**

Feedback pe 5 degete

Exercițiu + feedback



# Exercițiu

## Echipa de constructori

Aveți de construit o "piramidă" din 10 pahare. Aveți voie să mișcați paharele doar folosindu-vă de elastic și de sfori.

**Timp – 20 min**

## Echipa de observatori

Notați tot ce vedeți și auziți la persoana pe care o observați. La final veți avea de dat feedback pe: modul de comunicare și organizarea sarcinii.





# Agenda

Surprizele creierului

Exercițiu + feedback

**Feedback pe 5 degete**

Exercițiu + feedback









# Feedback-ul



- Când oferi feedback, exemplele sunt esențiale
- Evită personalizarea negativă!
- Creează relația / conectează-te la celălalt înainte de a începe sesiunea de feedback efectiv (liniștește elefantul înainte de a vorbi cu călărețul)
- Formulează fraze afirmative
- Setează acțiuni la final de feedback



# Feedback-ul



- Fă diferența între LAUDĂ și FEEDBACK POZITIV
- **Lauda** – EȘTI foarte bun în discuțiile cu clienții!
- **Feedback pozitiv** – AI FĂCUT o treabă excelentă. Faptul că ai punctat 3 aspecte importante din proiect ne ajută să rămânem toți cu aceeași imagine în minte!
- Fă diferența între CRITICĂ și FEEDBACK NEGATIV/ CONSTRUCTIV
- **Critică:** (IAR) NU AI FOST în stare să termini!
- **Feedback negativ:** Deadline-ul pentru raport era azi la prânz și mă încurcă întârzierea asta. Ce dificultăți ai avut cu el? .....Pe când reușești să îl termini? Cum crezi că putem face să trimit mai departe informațiile la timp?



# Feedback-ul



- Suntem 2 în conversație! Cere și colegului tău/colegei tale părerea despre situație!
- Începe feedback-ul cerând perspectiva celuilalt. Ai două beneficii:
  - Poți afla lucruri noi
  - Ajuți colegul/colega să ventileze emoțional



# Feedback-ul

Cele 3 verbe care ne caracterizează ca persoane:

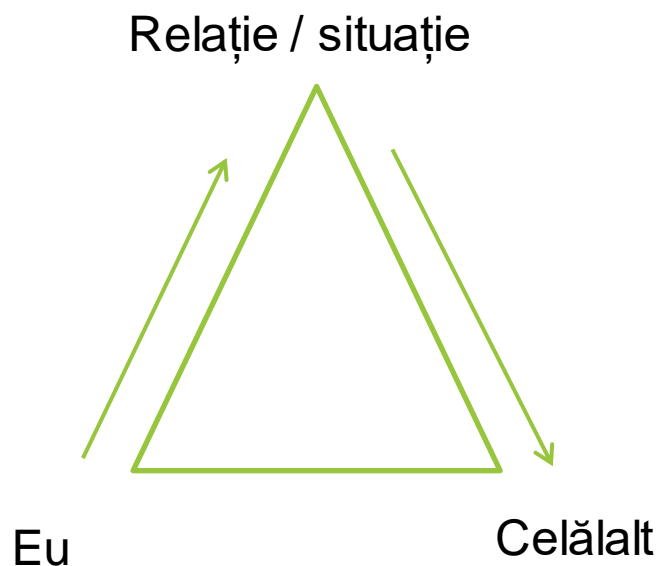
**A fi** – **A avea** – **A face**

**Identitate** – **Resurse** – **Acțiuni**



# Feedback-ul

Triunghiul Eu – celălalt – relație/situație





# Feedback-ul

Creierul își organizează informația pe chunkuri



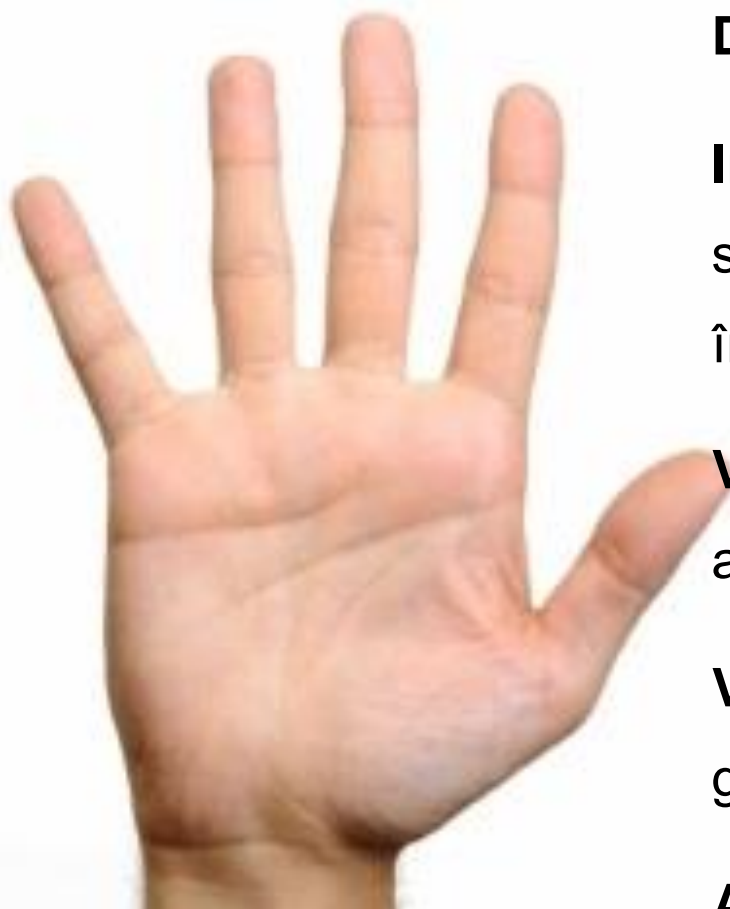
Varianta cea mai eficientă – maxim 4 chunkuri:

- 0744 13 13 73
- 2 890612 120 775
- Neuro-marketing
- Setări maxim 4 acțiuni de realizat la finalul feedbackului



# Feedback-ul

## Etapele unui feedback



**Deschide** – fă un context al situației

**Inventariază** – întreabă partenerul despre cum vede el situația și apoi spune tu faptele observate. Folosește întrebări deschise

**Validează** – subliniază ce este în regulă la situația actuală sau la ce a făcut celălalt

**Verbalizează** – spune care sunt dificultățile, care este greșeala, comportamentul nedorit (atenție la DAR!)

**Acțiune/ așteptări** – spune ce aștepti sau întreabă ce se poate face în situația respectivă



# Exercițiu

## Echipa de constructori

Aveți de construit un calendar din 2 cuburi. Pe fețele cuburilor puteți scrie cifre de la 0 la 9 astfel încât cuburile, rotite, să formeze toate zilele unei luni de la 1 la 31.

**Timp – 20 min**



## Echipa de observatori

Notați tot ce vedeți și auziți la persoana pe care o observați.

La final veți avea de dat feedback pe: modul de comunicare și organizarea sarcinii.





# Agenda

**Surprizele creierului**  
**Exercițiu + feedback**  
**Feedback pe 5 degete**  
**Exercițiu + feedback**





# Assignment

- Alegeți un/o coleg/ă, vorbiți cu el/ea, să vă fie **buddy** pentru următoarea perioadă
- Oferiți **3 feedback-uri** consistente (unul pentru superiorul vostru, două pentru doi colegi de pe același nivel) – notați:
  - Contextul ales
  - Modul de formulare
  - Reacția celuilalt
- Discutați cu buddy-ul vostru cum a funcționat feedbackul, ce a fost simplu, ce a fost mai dificil de făcut. Faceți îmbunătățiri de la un feedback la altul





# Despre feedback pe 5 degete

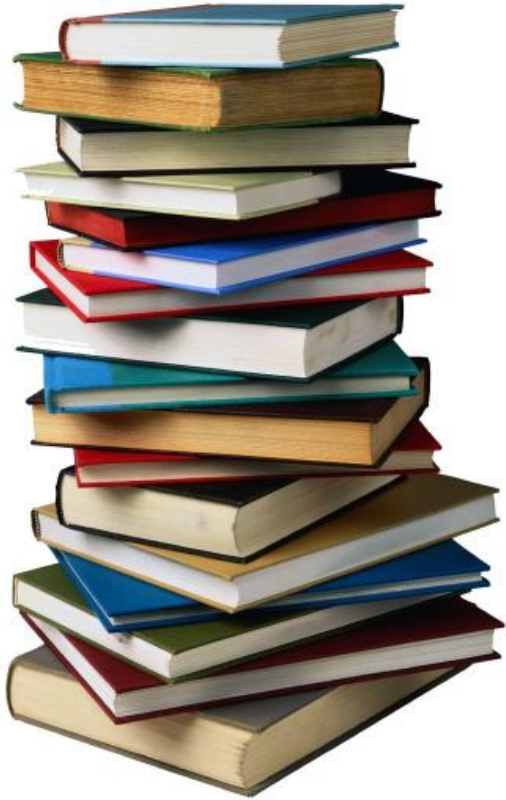
Ce a fost important pentru tine azi?

.....

.....

.....

# Bibliografie



1. David Rock – *Your brain @ work*, 2009, Business & Economics
2. Manuel London – *Job Feedback*, 2003, Lawrence Erlbaum Associates Publ.